

# SCANNER Logístico 2016

Análisis de la Experiencia  
del Cliente de Empresas  
de Servicios Logísticos

6ª versión, Junio 2016



# Propuesta 2016

---

Esta es la sexta versión de nuestro estudio especializado en logística, una encuesta que permite obtener una visión amplia y profunda, donde se abordan varios sectores industriales. En esta oportunidad, nos enfocaremos en la **medición de la experiencia de clientes de empresas de servicios logísticos de importación/exportación.**

Asimismo, se profundizará en algunos temas relevantes levantados en mediciones previas, tales como:

- Conocer el perfil de marca y posicionamiento de los participantes del estudio en el mercado de los servicios logísticos de importación/exportación.
- Analizar la cadena decisional, conocer los principales aspectos que consideran las empresas a la hora de elegir un proveedor de servicios logísticos de importación/exportación.
- Identificar los principales servicios que están contratando/tercerizando las empresas y evaluar el servicio que brindan las empresas participantes y su principal competencia.

En definitiva, el estudio reflejará el comportamiento de los diferentes segmentos, cuya comprensión es vital para aquellas empresas que requieren ajustar sus propuestas de valor a los requerimientos específicos de sus clientes.



# Objetivos del Estudio

El propósito de este estudio es medir la experiencia del cliente con respecto al servicio que prestan los proveedores logísticos, para la gestión de sus cargas de importación/exportación.



# Segmentos de la Muestra

## Industrial

Empresas que importan y proveen a la industria de insumos no peligrosos

## Alimento y bebidas

Empresas importadoras de alimentos no perecibles y bebidas

## Retail / Marcas

Empresas importadoras o retailers que importan productos de marcas, vestuario, calzado, outdoor, juguetería, otros

## Químicos

Empresas importadoras de productos químicos

## Tecnología

Empresas importadoras de productos electrónicos de uso hogar, comercial o industrial

## Minería / Energía

Empresas del rubro minero / energético o proveedores de aquellos que abastecen de equipos, productos o insumos

## Frutícola y Pesquero

Empresas del rubro frutícola y pesquero que no requieren carga congelada

# Selección Muestra

¿A quién entrevistamos? Tomadores de decisiones de empresas de tamaño mediano y grande que contratan servicios de logística para carga de importación/exportación en RM y regiones.

## Por tamaño (según SII)

Empresas por Tamaño	N° Entrevistas
Grandes	100
Medianas	200
<b>Total</b>	<b>300</b>

## Por tipo de vertical

Empresas Por Segmento	N° Entrevistas
Marcas / Retail	55
Minería / Energía	30
Químicos y carga peligrosa	30
Tecnología	30
Industria	55
Alimentos y bebidas	50
Frutícola que no requiere carga congelada	25
Pesquero que no requiere carga congelada	25
<b>Total</b>	<b>300</b>

### ¿Cómo?

Entrevistas telefónicas, en base a un cuestionario semiestructurado con preguntas abiertas y cerradas.



### ¿Cuándo?

Las entrevistas telefónicas fueron realizadas durante los meses de agosto y septiembre de 2016.



# Contenidos de los Módulos

---

## MÓDULO I: PROCESOS DE COMPRA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS

Caracterización de la muestra

Qué servicios logísticos tienen contratados.

Atributos relevantes para los clientes de proveedores de servicios de logística.

Cadena decisional y medios de información.

## MÓDULO II: CONOCIMIENTO, PERCEPCIÓN Y VINCULACIÓN DE MARCA

Conocimiento, recordación y contratación de proveedores de servicios de logística.

Motivos de contratación para los principales actores del mercado.

Perfiles de imagen y posicionamiento de los principales actores de la industria.

Indicadores de vinculación con al marca.

## MÓDULO III: EXPERIENCIA DE CLIENTES Y CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA

Indicadores generales de medición de experiencia: NPS y CES.

Indicadores de experiencia por dimensión: lo funcional, lo operacional y lo emocional.

Benchmark satisfacción general con el servicio entregado por los principales actores de la industria.

Satisfacción general con las dimensiones del servicio.

# Aspectos Comerciales

---

- **Modalidades de venta:**

- Reporte Completo: considera los tres Módulos completos de estudio, full información.
- Reporte de Módulos: considera la información referida a sólo un modulo.

- **Precios:**

- Reporte Completo: 200 UF.
- Reporte de Módulos: 80 UF.

- **Condiciones:**

- En estudio se entregará a través de medios electrónicos.
- La información se entregará abierta por los mercados estudiados y zonas geográficas.
- A las empresas participantes se les solicitará una base de clientes para asegurar inclusión

- **Condiciones de Pago:**

- Estos valores están exentos de IVA.
- No incluye costos de transferencia ni impuestos asociados.
- Se cancelará el 50% a la aprobación del proyecto y el 50% restante contra entrega del informe.
- Pago a 15 días contra fecha de facturación.